

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : No Renunciaré

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXXIII

PALABRAS CLAVES: Salud, EPS, tutela, derecho de petición.

TEMAS CUBIERTOS: Servicio al cliente

RESUMEN DEL CASO

Éste caso, hace parte del sector salud y tiene un enfoque en mercadeo hacia el servicio al cliente.

El estudio hace referencia a la historia de una joven llena de vida, que por cuestiones de mejora de su salud, requiere de una cirugía que hace más o menos tres (3) años necesita, y en donde desde ese entonces ha estado realizando los requerimientos pertinentes (Citas, solicitudes, cartas, autorizaciones, etc) para la realización de la misma; pero su EPS, no ha dado una pronta solución a la serie de errores o inconvenientes que se desencadenaron a raíz de la misma y en los cuales se evidencian grandes fallas en cuanto al servicio al cliente tanto en la parte administrativa, como en el área de gerencia media; por los cuales al demorar los procesos, ponen en riesgo el deterioro de la salud e incluso la vida de la paciente.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Carolina Erazo Cabal	3136698868	Caritoerazo_0217@hotmail.com

No Renunciaré

Como de costumbre, se encontraba María Expropiación Petronila haciendo largas filas para sacar autorizaciones de citas médicas en su EPS, Nueva Eps, ésta vez no era una cita de control médico, ésta vez se trataba de una cirugía que ha estado esperando de hace 4 años aproximadamente y apenas éste año, la EPS consideró posible acceder a María Expropiación a realizar la cita con el cirujano, pues antes, no habían los especialistas que ella requería, o simplemente consideraban que era suficiente con autorizar las citas de cada 6 meses con el hematólogo que en los últimos años le han cambiado hasta 4 veces, teniendo que iniciar una historia clínica diferente con cada uno de ellos.

Ha valido la pena la larga fila de aquel día, pues le fue autorizada la cita con el cirujano maxilofacial después de tanto tiempo, pues si no habían especialistas, no había agenda sino hasta 3 o 4 meses de programación de la cita, claro, cabe resaltar que para agilizar el proceso de solicitud de la cita con el cirujano maxilofacial, María Expropiación tuvo que realizar un derecho de petición¹ (**Ver ANEXO 1**) dirigida a su EPS Nueva Eps, argumentando de manera clara el porque era necesaria realizar la cirugía lo más pronto posible, en donde dicha justificación empieza inicialmente por un problema de salud que está presentando en los últimos años en sus vías respiratorias, las cuales se han visto afectadas por el poco espacio en éstas y que empeoran en la medida en que siga respirando mal, en su caso, por la boca ya que al respirar normalmente por la nariz, llega poco oxígeno.

¹ **Derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Especialización en Mercadeo

Sumado a esto, la paciente debió solicitarle una carta a su ortodoncista el Dr. Jorge, en la cual explicara detalladamente los inconvenientes maxilofaciales con los que cuenta María Expropiación y los problemas o efectos que estos están teniendo en la salud de la misma. **(Ver Anexo 2)**

Además solicita la posibilidad de ser Operada en la Clínica Valle del Lili, ya que ahí era donde contaba con la supervisión de su hematólogo y trabajaba su cirujano maxilofacial, el Dr. Julián Soto, con quien el proceso de revisión ya había iniciado, por medio de su plan de salud complementario SOS, y la cual negó la posibilidad de realizar la cirugía dado los altos costos de los implementos para la realización de la misma.

El tiempo de respuesta a dicho derecho de petición **(Ver Anexo 3 y 3.1)** fue de 3 meses, en donde finalmente la EPS hace un breve estudio clínico de la paciente y confirma todo lo que María Expropiación en ella había estipulado, accediendo finalmente a realizar la autorización para tener la cita con el cirujano maxilofacial, aunque dado que el proceso de la cirugía había iniciado con su plan complementario SOS, afirma que no puede ser operada por el Dr. Julián, ya que éste no hacía parte de la Nueva Eps, y por lo tanto no era factible que se realizara en la clínica Valle del Lili por dicho doctor, pero asegura que puede solicitar una nueva consulta con un especialista de su entidad.

A pesar de la idea de tener que realizar su cirugía con otro cirujano, contenta María Expropiación espera el día de su cita en la clínica Santa Fé con el Doctor Cubanito, y ese día se inicia una nueva historia, después de una revisión total y analizar una serie de radiografías que María Expropiación había realizado previamente gracias a unas consultas particulares con un maxilofacial de la Clínica

Especialización en Mercadeo

Valle de Lili el doctor le pide que le explique la razón por la cual se le ha remitido a él.

-Pasa lo siguiente Doctor, la mamá de María Expropiación se apodera del caso.

-Mi hija como usted ha podido verificar en la historia clínica que ha enviado el hematólogo, después de casi 15 años de ser operada de las adenoides y las cornetes nasales², éstas últimas han vuelto a crecer y ha causado muchas consecuencias en su respirar, sobretodo en horas de la noche, y ella al tener un problema de salud en donde sus glóbulos rojos no producen el suficiente oxígeno, ha hecho que últimamente este de visita en la Clínica Valle de Lili, por hospitalizaciones, ya que al faltar el oxígeno en su sangre, provoca dolores en sus extremidades (codos, muñecas, rodillas, etc). Empeorando así su salud.

-Pero eso no es todo doctor, aclara doña Ana Sofía, el crecimiento de las cornetas no solo le ha hecho daño a su respiración, sino que ha causado malformación en su maxilar, por lo que desde hace 3 años ha estado en tratamiento de ortodoncia y aunque sus dientes, se encuentran en perfecto estado, no se le han podido retirar porque, hemos ido donde el maxilofacial de la Clínica Valle del Lili, por medio de un Plan complementario de salud SOS y lo primero que nos advirtió fue que no podían ser retirados ya que mi hija requería de urgencia la cirugía y para ello, iban a necesitar los brakets, en donde se sostendrán los cauchos que permitirían tener la boca sellada después de operada.

² **Cornetas Nasales:** son estructuras formadas por hueso esponjoso, su cubierta es una delgada y delicada mucosa nasal. Se ubican en las partes laterales de cada cámara nasal.

Especialización en Mercadeo

Como ve, no ha sido un proceso fácil haber llegado hasta usted, y han sido muchos los inconvenientes de salud que se han presentado, así que doctor díganos usted que es lo que considera pertinente hacer, después de saber las causas por las cuales estamos acá.

El doctor aterrado de todo el proceso por el que ha tenido que pasar María Expropiación, y después de haberle hecho una revisión y revisado el historial y radiografías de tiempo atrás, afirma que efectivamente, María Expropiación requiere dicha cirugía, con la cual mejoraría sus sistema respiratorio, pero afirma que después de ello, debo ser operada de las cornetas ya que de nada servía operar si éstas iban a seguir creciendo.

Lo primero que debemos hacer, afirma el Doctor Cubanito, es tener una orden del hematólogo tratante, en donde autorice y afirme que se puede realizar la cirugía sin ningún inconveniente y los factores a tener en cuenta con ella, es decir si hay que reservar sangre en caso de tener la hemoglobina baja o los cuidados pre operatorios dado al problema de salud que presenta María Expropiación.

Al salir de dicha cita con el Dr. Cubanito, María Expropiación se encontraba muy feliz al saber que después de tantos años de espera, ya había por lo menos una luz verde para llevar a cabo todos los requerimientos necesarios para la realización de la cirugía.

-Solo falta la autorización del hematólogo mamá, le decía María a su madre.

Sacar una cita con u especialista, siempre ha sido un proceso arduo y largo, por lo que de antemano se sabía que su próximo encuentro con el cirujano iba a tardar unos cuantos meses.

Especialización en Mercadeo

Doña Ana Sofía realizó todas las diligencias requeridas para obtener la cita con el hematólogo, la cual consiguió solo para dentro de dos meses después de pedida, por la cantidad de demanda que ha tenido dicha especialidad en la entidad de salud, pero eso a María Expropiación no le causaba estrés, ya había esperado mucho, ahora dos meses no iban a ser muy significativos.

-Buenas Tardes Dr. Jaramillo, buenas tardes, sigan por favor, les dice el doctor a María y a su madre, quien siempre ha sido su acompañante en todo este arduo proceso.

-Cuéntame María, como has estado de salud?

-Muy bien Dr. Gracias a Dios, no he vuelto a estar hospitalizada últimamente, aunque ya por fin pude obtener mi cita con el cirujano maxilofacial y afirma que requiere una carta de autorización de su parte, para que quede constancia que estoy en excelentes condiciones para ser operada.

Después del Doctor Jaramillo revisar los exámenes médicos de hematología que le tiene que presentar María en cada consulta, éste afirma que aunque mis glóbulos rojos no se encuentran todos en las mejores condiciones, si estoy en la capacidad de soportar la realización de la cirugía que tanto he requerido en los últimos años.

-Que buenas noticias doctor, afirma doña Ana Sofía; ahora sí, es casi un hecho la tan esperada cirugía.

-Si señora así es, espero que su cirugía se realice cuanto antes y que todo salga de maravilla.

Especialización en Mercadeo

-Si Doctor, Dios quiera que todo salga muy bien

Y es así como de nuevo sale María Expropiación con una enorme sonrisa, de saber que ya tenía la autorización más importante de todas, la de su hematólogo.

El camino a seguir para María, era sin lugar a dudas, sacar una nueva cita con el cirujano para mostrarle la autorización y acordar todos los procesos que faltasen en cuanto a radiografías u órdenes finales que llevaran a dicho proceso.

Dos meses después, María y su madre se encuentran en la Clínica Santa Fe, a la espera de su consulta con el Dr. Cubanito su cirujano y en donde se acuerdan los últimos requisitos para la cirugía, le hace una revisión a sus exámenes y a la boca como tal y afirma que estoy lista para el procedimiento.

Ya estaba todo bajo control, solo faltaba acordar el día de la cirugía, la cual es programada por la secretaria del doctor y la cita con el anestesiólogo unos 8 días antes del proceso, pero la secretaria acuerda finalmente en que ella llama a casa para confirmar el día y la hora de la cita.

Pasaban los días y no llamaba nadie, ya María Expropiación estaba acostumbrada a este tipo de irrespetos si es que es pertinente la palabra por parte de su EPS³ en cuanto a procesos internos se refiere.

³ **EPS: Entidad promotora de salud** hacen parte del Sistema de Salud en Colombia, las cuales no prestan servicios médicos, sino que promueven dichos servicios a usuarios en un esquema de aseguramiento.

Especialización en Mercadeo

Dada la situación, María, se da a la labor de llamar a la EPS, para solicitar una explicación acerca del porque ha pasado casi un mes y aun no la llaman a programar su cita pre quirúrgica a lo que como de costumbre responden que hay que esperar porque las citas son a largo plazo y si es con especialistas tardan más por la cantidad de demanda, además aseguran que en los últimos meses han estado haciendo una serie de ajustes internos en pro de los pacientes y finalmente pero aun así, logro concretar su cita para los 8 días después.

Estando en el consultorio con Dr. Cubanito y llevándole todos y cada uno de los exámenes médicos requeridos, las radiografías y los moldes de la mordida (**Ver Anexo 4**) María Expropiación y su mamá se encuentran con la noticia de que esa sería su última cita con dicho cirujano, pues en el transcurso de los últimos días, la EPS había realizado una serie de reformas y había realizado nuevos contratos con nuevos cirujanos, algunos que estaban desde antes fueron renovados y otros, por el contrario y en el caso del Dr. Cubanito ya no estaba vinculado a dicha Eps, por lo cual, todo ese tiempo de consultas y exámenes pre quirúrgicos se perdió, y había que iniciar el mismo proceso, pero ahora con un nuevo cirujano maxilofacial, un cirujano que asignaría la Eps al momento de solicitar de nuevo una cita.

Era casi una pesadilla para María Expropiación, no podía creer que todos sus esfuerzos y motivación de ver que todo salía de la mejor manera a pesar de los contratiempos y demora se derrumbara en cuestión de segundos por decisiones internas de la Eps, quienes aseguraban que todo eso que hacían era en pro de mejorar la atención en salud a sus pacientes, pero como bien todos pueden darse cuenta, no aplicaba para el caso de María Expropiación Petronila.

Especialización en Mercadeo

No puede ser, cuando será el día en el que voy a estar sin brackets? Cuando será el día que va a mejorar mi salud? Cuando será el día en que la Eps reconozca las necesidades de sus pacientes y hagan lo mejor por ellos?.

Miles de cuestiones le llegaban a la cabeza a María, claro, han pasado más de dos años y aún no han realizado dicho proceso, y lo que le parecía más increíble aun a María, era saber qué hace aproximadamente 6 años fallo a su favor una acción de tutela⁴ (**Ver Anexo 5**) hacia la Eps, que en su tiempo impuso por la demora en la entrega de sus medicamentos y en donde estipulan que todo proceso requerido en pro de su salud, debe ser atendida sin inconveniente o demora alguna.

La madre de María, devastada al igual que su hija por la noticia de aquel día, decide no rendirse y solicita al Dr. Cubanito una orden para solicitar en la Eps una nueva cita con un nuevo cirujano maxilofacial.

Como de costumbre fueron meses los que le toco esperar para acceder a su cita con el nuevo cirujano, pero esta vez, en la clínica Vida Buena.

Al llegar el día de la cita con su nuevo maxilofacial, el primer día, después de contar todo el largo y arduo proceso por el que ha pasado hasta llegar a él, el Dr. Azul, asombrado, afirma que el sistema de salud en Colombia está en su peor momento y que de seguir así podría empeorar, ya que según él los únicos afectados no son solo los pacientes, afirma también que todos esos

⁴ **Tutela:** Es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia vigente, que se busca proteger los Derechos constitucionales fundamentales de los individuos "*cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública*", es decir al no haber otro recurso para hacerlos cumplir o en el caso de que exista peligro inminente.

Especialización en Mercadeo

inconvenientes hacen parte de reformas que buscan mejorar el sistema, pero que finalmente está teniendo una estrategia muy egoísta, lo que ha hecho que el sector salud se vea tan deteriorado.

Después de una larga charla acerca del sistema de salud en Colombia, retomaron el caso de María Expropiación a quien el Dr. Le hace una revisión y al finalizar, envía a sacar unas nuevas radiografías y exámenes médicos de tipo oral, es decir, placas, moldes de la mordida, etc. Y programó una nueva cita en cuanto tenga listo todos los requerimientos que había solicitado.

Inicia dicho proceso, desde cero, y por tanto la paciencia tenía que estar en su máxima expresión, pues tocaba esperar la autorización para la cita y otra para la realización de las radiografías que hasta el momento y dado la demora de la realización y entrega, María Expropiación se ha realizado por particular con su ortodoncista.

Uno de los momentos más incómodos para la joven con más paciencia del mundo, era tener que ir a una cita con su ortodoncista, pues mensualmente en las citas, su ortodoncista de cabecera, preguntaba que al fin para cuando habían programado la cirugía y en ninguna de las veces María tenía una respuesta a tan incómoda pregunta.

-Solo faltan unos detalles mínimos Dr. Ya casi me operan; esa era su respuesta siempre, aunque, ese era el comienzo de un desahogo, pues finalmente terminaba contando todo lo que había pasado, como si él, pudiera hacer algo por mí, aunque siempre se colocaba de mi parte y al igual que el Dr. Azul, no hablo maravillas de lo que es hoy en día la Salud en el país.

Especialización en Mercadeo

Se realizan todas las diligencias requeridas por el nuevo cirujano y la Eps autoriza una nueva cita con el Dr. Azul, el nuevo cirujano, para un mes después de solicitada.

Llega el momento de la cita y la esperanza y la fe reviven en María Expropiación, como si supiese que ese día ya le iban a definir el día de la cirugía.

Lamentablemente no fue así, pues resulta que los moldes que le habían sacado, según el Cirujano al comprarla con la revisión que le realizó ese día a María, no habían quedado bien y había que repetir los moldes, y pide realizar una cita por particular con un médico maxilofacial, que es quien realiza el montaje de los moldes, es decir es quien determina como va a quedar la mandíbula y el maxilar superior, después de haber realizado la cirugía, por lo que sería conveniente que fuera el mismo quien realice los moldes.

Eso fue el paso siguiente a realizar, María, se realizó los moldes con el médico cirujano que el Dr. Azul había recomendado y quien a su vez, realizó el montaje de éstos con los maxilares y el cual había que llevar de nuevo al cirujano.

Pasaron alrededor de 20 días para la nueva cita con el cirujano para llevar el montaje que el médico recomendado había realizado y los cuales, como si fuera una broma de muy mal gusto de parte del destino o la vida con la pobre María Expropiación, había quedado mal realizado, y había que repetirlo, ya que es este,

Es el modelo a seguir en el momento de la cirugía, es una especie de boceto o adelanto de cómo tendría que quedar los maxilares de María.

Especialización en Mercadeo

Era de no creer, ya habían pasado suficientes cosas como para desfallecer en el intento, pero fue la mamá de María, Doña Ana Sofía, quien mantiene la esperanza en que ésta vez, si será posible terminar con este largo problema de la lucha con la Eps por citas, autorizaciones, medicamentos, radiografías, etc.

Así es como se pasaban los días de María en los últimos meses, de cita en cita, de solicitud en solicitud, de molde en molde, con el ánimo de que pronto las cosas iban a mejorar y todo iba a salir bien en pro de su salud.

Después de creer tener todo en orden, porque ya no se sabía si todo estaba bien o no, el Dr., Azul envía orden de autorización de la cirugía a la Eps, para empezar a acordar el día de la realización del procedimiento y la cual se envía a Bogotá, ciudad en la cual autorizan todas las cirugías maxilofaciales programadas en dicha Eps.

Ése fue el proceso que se realizó, la mamá de María, muy pendiente de éste, lleva la orden a la Eps en la ciudad de Palmira Valle y en donde le afirman que en un máximo de un mes, tendría la respuesta acerca de la autorización del procedimiento quirúrgico.

Pasaban los días hasta llegar el momento de ir por la autorización y saber si la habían autorizado o no, con la gran sorpresa de saber que la EPS, había dado el consentimiento de ésta y dentro de menos de tres meses (Plazo máximo de realización) se debía realizar.

Especialización en Mercadeo

Al tener ya todo listo y al pedir de nuevo cita con el nuevo cirujano que la estaba valorando, el maxilofacial en la cita, ordena la realización de nuevas radiografías y nuevos moldes, pues al tener tratamiento de ortodoncia, los dientes pudieron haber adquirido nuevas posiciones y al ser una cirugía maxilofacial, se requiere la mayor exactitud posible, pues con los moldes y dichas radiografías se basa el cirujano para saber la posición en la cual debería de quedar la mandíbula y con lo cual mejorara tanto su mordida, como su función respiratoria de manera notable.

María Expropiación, al saber que tenía menos de tres meses para la realización de la cirugía, empieza a realizar todo lo que el cirujano había pedido, para lograr terminar cuanto antes y alcanzar a sacar cita con el anestesiólogo y finalmente programar la cirugía.

En menos de un mes, María Expropiación ya tenía realizado todos los papeleos y exámenes médicos que le habían solicitado, y al llegar a una nueva cita con su cirujano para mostrarle el resultado de los mismos, el doctor afirma que tiene una mala noticia para la realización de la cirugía.

-Mira María Expropiación, hoy en día los médicos que trabajamos en ésta EPS nos encontramos en una situación muy difícil, pero a la cual hemos llegado porque no es justo lo que está pasando.

-Que pasa Doctor?Cuál es la situación, pregunta la mamá de María.

Especialización en Mercadeo

Mire, una cirugía del tamaño de la que requiere su hija, cuesta alrededor de 14 millones de pesos, y esta EPS, no nos están pagando lo justo, y ustedes bien saben que es una cirugía complicada, que dura aproximadamente tres horas y que requiere de pagos de asistentes, anestesiólogo, entre otros.

Ninguno de los cirujanos maxilofaciales estamos operando estas cirugías si no nos aprueban un valor más alto por la realización de la misma, yo sé que es una situación difícil y más para ustedes por todo el trajín y trabajo que les ha tocado llegar hasta acá, tener la luz verde de la aceptación de la cirugía, y tener que suspenderla por problemas económicos internos con los cirujanos, pero sepa que no es la única paciente con la que está pasando esto.

-Como así Dr?, ya no van a operar?

- Que se debe esperar o que hay que hacer entonces? Pregunta la madre de María, atónita, decepcionada y triste, al igual que su hija.

-Mire doña Ana Sofía, ya el comité de cirujanos maxilofaciales de la clínica, hemos enviado solicitud de aumento de pago a nuestros salarios y a eso le hemos adjuntado la larga lista de pacientes en espera por la realización de la cirugía, n la cual podrán constatar que se tratan de quirúrgicas de alto complejo quirúrgico y que su costo no es justo con lo 1ue implica un procedimiento de este tamaño, es más, mire el cuadro de valores que nos están pagando.

Tanto doña Ana Sofía, como María Expropiación miran el cuadro de valores y efectivamente, los costes de cirugías son muy mal pagos, con decir que había cirugías que pagaban tan solo por 500.000 pesos.

Especialización en Mercadeo

-Como ven, no es que queramos hacerlo de maldad o porque ustedes no merezcan un buen servicio, pero si no tomamos estas medidas, lo más probable, es que nunca nos reconozcan los esfuerzos que en cirugía se realizan, ni mucho menos, la cantidad de tiempo y dinero invertido en más de 6 años de carrera en medicina y algo más contando la especialidad que en mi caso es la cirugía maxilofacial, para ya estando en el mundo laboral tener que ganar una miseria, es triste, afirma el Dr, que esto se vea como un negocio, pero esa es la realidad que se vive en el país y eso es lo que es, de ustedes los pacientes vivimos nosotros, pero también es claro que de nosotros depende la calidad de vida que ustedes puedan llegar a tener, y son muchos los riesgos que uno como médico enfrenta, pues en una cirugía, tenemos prácticamente la vida de los pacientes en nuestras manos, es una responsabilidad inmensa que no han sabido corresponder en ésta EPS.

Ya no era justo para María Expropiación y su mamá estar pasando por otro contratiempo después de ya tener lo más importante que era la autorización desde Bogotá y después de toda esa serie de acontecimientos tanto con los cirujanos, como con el arduo proceso para solicitar una cita con ellos mismos, más la realización e inversión en exámenes médicos, radiografías y moldes; pero no había ninguna otra opción que seguir esperando, ésta vez para que la solicitud de los cirujanos sea aceptada y su costo por cirugía sea mayor, con respecto también a lo que un cirujano en otra Eps podría estarse ganando o incluso otros cirujano de otras Eps que realicen los mismos procedimientos quirúrgicos.

-Sería prudente, afirma el Dr, Azulito, que vayan ustedes mismas a la oficina de recursos humanos que se encuentra en el primer piso de ésta clínica y en donde pueden hablar con la directora que está llevando a cabo todo este proceso y se

Especialización en Mercadeo

Cercioeren que las peticiones están allá, y revisen y hablen de una vez con ella acerca de la cirugía de María y los inconvenientes de salud que ella tiene a ver si les pueden adelantar una solución a ustedes, ya que la lista de pacientes en espera es muy larga.

Eso fue efectivamente lo que fueron a hacer el mismo día María y su madre, y al ir a la oficina, les atiende la señora Sandra Viviana Cárdenas la encargada de las solicitudes de los cirujanos Maxilofaciales de la clínica y quien muy amablemente les hace seguir a la oficina y atiende sus inquietudes.

No puedo creer por todo lo que han tenido que pasar, y menos el tener que esperar 3 años para que les sea viable la realización de la cirugía para que cuando ya la tengan autorizada, pase esto con los cirujanos; permítame un momento llamo al director en Bogotá y comento su caso.

Tras la espera de la llamada, la señora Viviana nos informa que ella se encargara de enviar un email explicando detalladamente lo que ocurre con el caso de María hasta la fecha y la cual en ese mismo instante iba contando su caso desde el principio, mientras la señora Viviana iba redactando la carta que sería enviada al director general en Bogotá y paso seguido, entrega su número celular personal en donde se podría contactar con ella para solicitar información acerca del caso y poder ver que ha pasado con la respuesta a dicho email y que medidas en el asunto se tomaran, además le da el correo del Gerente de Recursos Humanos de

Bogotá para que le escribiera en los próximos 8 días a preguntar cómo iba dicho proceso. **(Ver Anexo 6).**

Especialización en Mercadeo

Triste, como no se esperaba se regresan a casa María y su madre, desinfladas y aburridas de todo lo que les ha conllevado la realización de una cirugía, y quienes pensaban y se apiadaban de aquellas personas que se encuentran en estados de salud críticos y que primero pierden su vida esperando incluso por una cita media con un médico general, pero deciden aferrarse a la idea que iban a recibir buenas noticias como respuesta cuando llamaran a la Dra. Viviana quien muy amablemente les atendió y realizo dichos procedimientos.

Exactamente a los 8 días después del suceso, María llama a la Dra. Viviana quien desafortunadamente le informa que es un proceso difícil, ya que se están apoderando de todos los casos de cirugías y deben estudiar las intervenciones pasadas y sus costes, para definir un valor de pago a los médicos más adecuados, pero de igual manera afirmo que el proceso ya se estaba llevando a cabo y que en 15 días podría llamar de nuevo.

Sin falta, a los 15 días, un día antes de llamar, la mamá de María se acerca a la Eps de Pradera, lugar de residencia y solicita hablar con la persona de recursos humanos de Bogotá, por lo cual allá le dan el número telefónico y realiza la llamada, en donde resulta atenderla la trabajadora social Patricia Nazuthi, quien al escuchar toda la larga historia del proceso quirúrgico de María Expropiación, se siente apenada y muy cordialmente afirma que indagara acerca de su caso y que la llamara en un máximo de 8 días.

Como si faltara algo más para la mala suerte de María, se vence la orden de autorización que tenía una fecha de vencimiento para el proceso de aproximadamente tres meses, por lo cual debía solicitar una nueva orden al doctor, cuando el problema interno de pagos por cirugía fuera resuelto.

Especialización en Mercadeo

Pasados los 8 días de que la señora Ana Sofía, llamada a la señora Patricia Nazuthi, la llama de nuevo y da con la grata sorpresa que el caso de su hija y la de muchos otros pacientes más que tenían el mismo inconveniente ya estaba siendo auditado y que los casos serían resueltos en los próximos meses, y en donde la respuesta sería dada por parte del doctor como tal a cada uno de los pacientes.

Solo había que esperar, una vez más.... Y así pasaron aproximadamente un año, hasta que Patricia López, la secretaria del Dr. Azulito, llama a María y le da las nuevas noticias de que los pagos habían aumentado y que ya era posible realizar la cirugía.

El proceso inicia de nuevo con la orden de solicitud de autorización de la cirugía que envían a Bogotá, **(Ver Anexo 7)** pues la anterior se venció con la espera a la respuesta de los pagos, de igual manera María debía sacar unos exámenes médicos, realizar nuevos moldes de mordedura, porque dado a su tratamiento de ortodoncia, los dientes han podido ser modificados y cambiado la mordida. **(Ver Anexo 8).**

Después de haber realizado de nuevo todos los moldes y exámenes médicos pertinentes, la secretaria del Dr. Azulito muy amablemente solicita la cita con el anestesiólogo, para tener todo listo.

La cita no tarda más de 8 días, y en donde el anestesiólogo después de revisar la historia clínica de María Expropiación, da el visto bueno para el procedimiento, aunque por el problema médico de la paciente decide enviar orden de solicitud de dos bolsas de sangre, para tener como reserva en caso de que su hemoglobina baje mucho en medio del procedimiento.

Especialización en Mercadeo

El mismo día, después de salir de consulta con el anesthesiólogo, María Expropiación es atendida por la secretaria del cirujano y le da aviso que ya está todo listo y que tan solo falta, una última cita donde se han las respectivas revisiones con los moldes y el montaje de los mismos, para que en el momento de la cirugía, no se presente ningún inconveniente.

Es lamentable como se encuentra hoy en día el sistema de salud en Colombia, y más aún, saber que por negligencia de las empresas prestadoras de salud como la de María Expropiación, las personas tengan que padecer tantas travesías e inconvenientes, en donde a medida que se le trata de dar solución a los mismos, el estado de salud se puede agravar, llevando en muchos casos, a la muerte del paciente; y es aquí en donde todos estos acontecimientos hacen ver un derecho a una vida digna, como un simple negocio, a costa de quienes pagan mensualmente por tener un servicio digno en pro de su salud.

María Expropiación, a pesar de toda su travesía y no rendirse a pesar de tanto obstáculo, pudo lograr acceder a su procedimiento quirúrgico, aunque tuvo que llegar hasta las últimas instancias de tener que incluso imponer una tutela a su empresa prestadora de salud y seguir en el proceso de indagar, pelear, gestionar por los medios que fuesen necesarios y que estaban al alcance de sus manos (acudir personalmente la EPS, envío de emails, llamadas a la central de la EPS en Bogotá, etc) que finalmente dieron frutos al ver como un hecho lo que al inicio de todo su proceso, se veía como un imposible.

Caso de grado realizado por Carolina Erazo Cabal para acceder al título de Especialista en Mercadeo; Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Agosto 29 / 2014.

Especialización en Mercadeo

ANEXOS

Anexo 1 – Derecho de Petición

Palmira – Marzo 29 de 2011

Señores: Nueva E.P.S

Asunto: Derecho de petición

Yo, María Expropiación Petronila, mayor de edad identificada con la C.C. No. 25.062,911 de Pradera Valle, invocando el artículo 23 de la Constitución Política Nacional que literalmente dice "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución." Es por ello que amparándome en este artículo hago esta petición con un interés particular ya que En Junio de 2010 me fue negada una cirugía que había ordenado el Dr. Julián Soto especializado en Cirugía MAXILO FACIAL, porque faltaban implementos que no cubría la SOS, esta cirugía es de suma importancia, pues en este momento padezco una enfermedad llamada anemia Drepanositica, y es fundamental que yo me pueda hacer esta cirugía por recomendación medica y prevenir con ésta posibles enfermedades que con el tiempo puedan generarse, como por ejemplo desprendimiento de mandíbula, dolor en las articulaciones de la misma, dificultades para respirar, debido a que en este momento, se me dificulta respirar bien por la nariz por el problema que presento en el maxilar inferior, para que posteriormente me puedan hacer la cirugía de adenoides, debido a que después de una cirugía realizada a los 5 años de edad, volvieron a nacer y no me permite respirar; por esto solicito estudien la posibilidad de hacerme esta cirugía con el Dr. Julián Soto, quien me ha venido dando el debido tratamiento junto con los hematólogos, y ha adelantado mucho en lo que concierne en la cirugía, presentando continua comunicación con los especialista (hematólogos y otorrino) y que por ende ya sabe que procedimiento requiero y como debe ser realizado para una optima recuperación de mi salud, Solicito una pronta respuesta pues como lo explico anteriormente es fundamental para mi vida.

MUCHAS GRACIAS

Atentamente: María Expropiación Petronila.

María Expropiación Petronila
C.C 25.062,911 Pradera Valle



2701313-2407

Anexo 2 – Carta Ortodoncista a EPS

Palmira, Octubre 24 de 2010

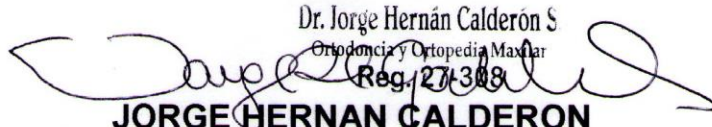
SRES
NUEVA EPS

Por medio de la presente certifico que he llevado adelante el caso de la **Srta** María Expropiación Petronila quien esta en tratamiento desde el año 2008. Presenta cuadro de Anemia drepanocitica con crisis frecuentes manejadas por Hematologia. En Ortodoncia Se diagnostica como Clase II esquelética (ANB 11.3° ---Valor normal es 2°) debido a una gran marcada retrusion mandibular la cual se representa con un SNB de 67.4° ---Valor normal 80° . Su caso ha sido interconsultado con cirugía maxilofacial, entre ellos con el Dr Julian Soto quien conceptúa en el año 2008 la necesidad de realizar abordaje Orto-Quirúrgico.

Es claro que una retrusion mandibular del grado de la paciente puede afectar su articulación temporomandibular debido a que la posición diagnosticada de su mandíbula la obliga a hacer movimientos más allá de su límite anterior ante la pobre relación maxilomandibular que existe. Su caso según lo sustentado anteriormente es **NETAMENTE FUNCIONAL**.

Anexo copia de su análisis cefalometrico inicial.

Cualquier duda favor comunicarse al teléfono 2727779 de Palmira.

Dr. Jorge Hernán Calderón S
Ortodoncia y Ortopedia Maxilar
Reg. 27308

JORGE HERNAN CALDERON
Maestria en Ortodoncia y Ortopedia Maxilofacial
Reg.27308

Especialización en Mercadeo

Anexo 3 – Respuesta Derecho de Petición



Palmira, Abril 19 de 2011

NEP-DM-0247-11

Señorita

María Expropiación Petronila

c.c. #25.062.911

Carrera 16ª 06 -29

Barrio La Margarita

Teléfono: 3258585029

Valle del Cauca

Referencia: Respuesta Derecho de Petición.

Respetada Señorita

Reciba un cordial saludo en nombre de Nueva EPS S.A. Agradecemos su confianza al exponernos sus inquietudes.

En respuesta a su comunicación del asunto en referencia nos permitimos informarle que una vez realizada trazabilidad a las atenciones entregadas a usted por nuestra EPS, hemos podido verificar que éstas han sido oportunas y pertinentes.

En este orden de ideas, se vienen generando aprobaciones de servicios para su atención de Hematología en la Fundación Clínica Valle del Lili desde el 16/12/2010 a la fecha y adicionalmente se autoriza a través del Comité Técnico Científico la entrega del medicamento Hidroxiurea, tabletas x 500 mgs.

Al verificar los soportes anexos a su comunicación, se constata que la valoración practicada por el Doctor Edgar Julián Soto, Cirujano Maxilofacial de la Fundación Clínica Valle del Lili, se realizó a través de un Plan Complementario con el Servicio Occidental de Salud. Por lo tanto, no es posible llevar a análisis su petición hasta tanto sea evaluada por un profesional de nuestra red de prestadores para lo cual solicitamos acudir a su IPS Básica de Atención ASI S.A. Pradera, de donde será remitida adecuadamente.

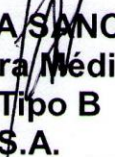
Especialización en Mercadeo

Anexo 3.1. Continuación Anexo 3



Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud y le expresamos nuestra permanente disposición para atenderle.

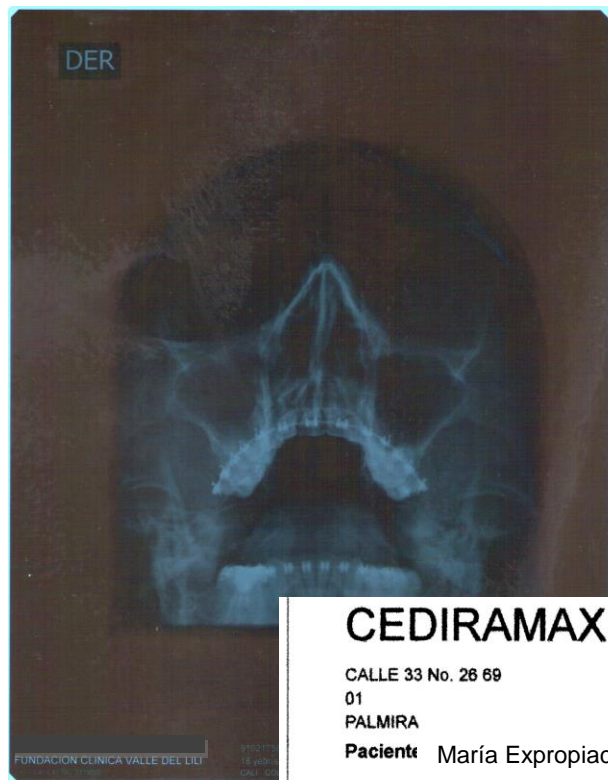
Atentamente,



OLGA LUCIA SANCLEMENTE TELLEZ
Coordinadora Médica Modelo de Atención en Salud
Zonal Valle Tipo B
Nueva EPS S.A.

c.c. Archivo.

Anexo 4. Radiografías y Exámenes maxilofaciales



CEDIRAMAX

CALLE 33 No. 26 69

01

PALMIRA

Teléfono : 2864017

Fax:

Paciente María Expropiación Petronila : Mujer

Edad Dental : 20A 3M

Cefalometría Lateral

Fecha : 08/06/2011

Análisis de Steiner

Análisis Esqueletal					
Medida:	Valor	Media	Dif	Unid Des	Clase
SNA	79,9	82,0 ± 2,0	-2,1	-X	Retrognatia
SNB	67,5	80,0 ± 2,0	-12,5	-XXXXX	Retrusión
ANB	12,4	3,0 ± 2,0	9,4	XXXX	Clase II
SND	66,2	76,0 ± 2,0	-9,8	-XXXX	Prognatia
Distancia SE	20,6	22,0 ± 2,0	-1,4		Normal
Distancia SL	20,7	51,0 ± 2,0	-30,3	-XXXXX	Disminuido
Angulo del Plano Oclusal	31,9	14,0 ± 4,0	17,9	XXXX	Rotación Horaria
Angulo del Plano Mandib.	48,9	32,0 ± 4,0	16,9	XXXX	DólicoFacial

Análisis Dental					
Medida:	Valor	Media	Dif	Unid Des	Clase
Posición IS	1,5	4,0 ± 1,0	-2,5	-XX	Retrusión
Posición II	12,1	4,0 ± 1,0	8,1	XXXXX	Protrusión
Distancia Pg a NaB	-0,5	4,0 ± 1,0	-4,5	-XXXX	
Angulo Interincisivo	109,8	131,0 ± 6,0	-21,2	-XXX	Protrusión
Angulo IS	14,1	22,0 ± 2,0	-7,9	-XXX	Linguo-versión
Angulo II	43,7	25,0 ± 2,0	18,7	XXXXX	Vestibulo - versión

Análisis de Tejidos Blandos					
Medida:	Valor	Media	Dif	Unid Des	Clase
Protrusión Labio Sup.	4,9	0,0 ± 0,0	4,9		Protrusión Labial
Protrusión Labio Inf.	7,3	0,0 ± 0,0	7,3		Protrusión

Anexo 5. Aceptación Tutela

JUZGADO NOVENO PENAL DEL CIRCUITO
CALI VALLE

Santiago de Cali, julio 24 de 2008
Boleta de citación

REF:

ACCIÓN DE TUTELA: 76-001-004-031-009-2008-00234-00

ACCIONADO: I.S.S. E.P.S.

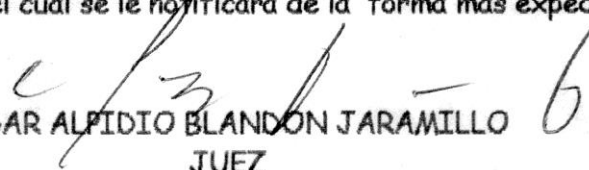
ACCIONANTE: MARIELA CABAL ALFONSO

SRA. María Expropiación Petronila

CALLE 8 NO. 3-14, EDF. 702, EDF. CAMARA DE COMERCIO
CALI

Por medio del presente me permito informarle que este despacho judicial avocó el conocimiento de la presente acción de tutela de primera instancia. Dentro de la cual solicita se ampare el derecho fundamental de la vida y la salud. Dentro de diez días hábiles se emitirá el fallo, el cual se le notificará de la forma más expedita.

Cordialmente,


CESAR ALPIDIO BLANDON JARAMILLO
JUEZ

Anexo 6. Captura pantalla, Email al Gerente en Bogotá

Respuesta de Carta Sandra viviana Cardenas



María Expropiación

19/06/2013

Para: jorge.sabogal@nuevaeps.com.co

From: Mariapetronila@hotmail.com
To: jorge.sabogal@nuevaeps.com.co
Subject: Respuesta de Carta Sandra viviana Cardenas
Date: Wed, 19 Jun 2013 16:57:29 -0500

Buenas tardes Dr. Jorge Sabogal

Con este e-mail, le quiero preguntar acerca de la respuesta que tiene a la carta enviada por la Dra. Sandra Viviana Cardenas el pasado Viernes 14 de Junio en horas de la mañana, es con respecto a una cirugía que desde el 2010 me tratan de hacer pero por problemas internos del saldo del Dr. Mario Lanos no se me ha podido realizar, y la requiero de urgencia; la Dra Sandra te explico con más detalle mi asunto en la carta que te envié y quedamos en llamarte hoy, pero no ha sido posible la comunicación, espero que por este medio sea más fácil obtener la respuesta.

Muchas Gracias

att: María Expropiación Petronila

Especialización en Mercadeo

Anexo 7. Autorización paquete de cirugía maxilofacial

PRE-AUTORIZACION DE SERVICIOS

Realizada el: 14/05/2014

(POS-7161) P007-39229384

el: 14/05/2014 03:05:32

CC: 25.062.911 María Expropiación Petronila

Edad: 209 SEMANAS Edad: 23.2.16 Tel: 2674373 Tipo afiliado: COTIZANTE (A)

Ordenador:

ASI-SDM - ASI SEDE PRADEF

Cita: CORPORACION COMFENALCO VALLE UNIVER: Ordenado por: LLANOS MARIO

Entidad a: CORPORACION COMFENALCO VALLE UNIVERSIDAD LIBRE

CALLE 25 NORTE 2 BN-17 (Tel. 4855503)

70 ANOMALIAS EVIDENTES DEL TAMAÑO DE LOS MAXILARES

DIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION
766601	1	OSTEOTOMIA LEFORT I, CON FIJACION INTERNA [DISPOSITIVOS DE FIJACION U OSTEOSINTESIS] +
766201	1	OSTEOTOMIA DE RAMA MANDIBULAR VIA TRANS MUCOSA, CON FIJACION INTERNA [DISPOSITIVOS DE FIJA

o cancela ningún valor por concepto de Pago Moderador o Copago

Firma Afiliado ó Acudiente

ANGELA MARIA REALPE PRADO

a PRE-AUTORIZACIÓN. La IPS debe generar la autorización definitiva por Internet ó a través del call center de autorizaciones al teléfono en 17 70 23, a Nivel Nacional 01 8000 94 88 11 ANTES de prestar el servicio.

120 días a partir de la fecha de Preautorización.

NUEVA EPS S.A. - NIT. 900.156.264-2

Anexo 8. Fotos Moldes y Montaje pre Quirúrgico



Bibliografía

Cornetes nasales: http://es.wikipedia.org/wiki/Cornete_nasal
Derecho de petición: <http://es.wikipedia.org/wiki/Petici%C3%B3n>
EPS: http://es.wikipedia.org/wiki/Entidad_Promotora_de_Salud
Acción de Tutela: http://es.wikipedia.org/wiki/Acci%C3%B3n_de_tutela